

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 8. januar 2025 blev i sag nr. 101379:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alka Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 19/3 2024 har klageren bl.a. anført:

"Dagen 02.01.2024 kl. 21:21 angiver jeg klage i forbindelse med abusiv, ikke varslet og urimeligt ændring af prisen (prisstigning over 60%) og på min bilforsikrings aftale, Policenummer: ... se vedhæftet fil i forbindelse med adresse skift 01.12.2023 (indenfor det samme postnummer). se vedhæftet filer:

Alka klage mail 2 jan 2024 - klage

Alka bilforsikring oprindelig - min aftale bilateral aftale med Alka

Alka brev forsikring Ændring efter flytning 5 dec.

tak for tilkøb Alka Vejhjælp

Alka ny police bil 5 dec.

Alka modtager og bekræfter modtagelse af klagen via mail den 02.01.2024 kl. 21:21

se dokument: Klage Alka bekræftelse 2 jan

Alka melder: 'Vi bestræber os for at besvare din henvendelse indenfor 48 timer. Der kan dog i visse sager være op til 4 ugers behandlingstid' derfor fristen for at afslutte klagen sagen var den 30.01.2024 (4 uger x 7 dage = 28 dage). Alka svarer ikke

Jeg ønsker min reklamation medhold.

Jeg ønsker at understrege at jeg blev enten orienteret af mulighed for at opsige min aftale med Alka og jeg ikke blev givet noget varsel i forbindelse med prisændring i overensstemmelse med aftalelov.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

1. Medhold af min klage fra den 02.01.2024. (se dokument Alka klage mail 2 jan 2024), med virkning fra 01.12.2023 . Alka skal tilbage betale de summer som overstiger det oprindeligt bilforsikring præmie på 426,5 kr./mdr.

Ankenævnet for Forsikring

2.

101379

2. Jeg ønsker at blive kompenseret af Alka forsikring for omkostninger i forbindelse med hermed klage: klagegebyr på 200 kr.; de timer jeg bruger for at forberede og undersøge sagen med en sats på 250 kr./time til dato. jeg brugte over 100 timer forbrug forventes at stige."

Selskabet har den 8/4 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Klagen drejer sig om selskabets forhøjelse af præmien for klagers bilforsikring.

Klager tegnede den 1. maj 2023 lovpligtig ansvarsforsikring og kaskoforsikring for sin bil - Opel Astra årgang 2014 med månedlig betaling og forsikringsbetingelserne PE-07.

Forsikringspræmien var 426,50 kr. månedligt inklusive rabat.

Klager flyttede den 4. december 2023 adresse fra [adresse 1] til [adresse 2] og klagers forsikring steg i den forbindelse til 708,09 kr. månedligt.

Den 2. januar 2024 blev klagers adresse igen registreret som [adresse 1] og klagers præmie faldt i den forbindelse til 591,60 kr. månedligt.

Den 7. februar 2024 henvendte klager sig og fik fjernet dækningen 'førerforsikring' og fik nedsat antal årlige kilometer fra 10.000 til 6.000.

Der blev samme dag fremsendt ny police til klager med en månedlig præmie på 537,00 kr.

Alka Forsikring modtog senere samme dag flytteoplysning, ifølge hvilken klager igen var flyttet fra [adresse 1] til [adresse 2] og sendte på den baggrund samme dag en ny police til klager med en månedlig præmie på 722,60 kr.

Alka Forsikring modtog den 14. februar 2024 opsigelse fra andet selskab, som Alka Forsikring accepterede pr. 1. april 2024.

Klager kontaktede selskabets kundeklageafdeling og fik ved en telefonsamtale uddybet baggrunden for prisstigningen og ved efterfølgende mailkontakt til kundeklager svar på denne den 16. februar 2024.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager har som nævnt i perioden 1. maj 2023 til 1. april 2024 haft en personbilforsikring i Alka Forsikring med forsikringsbetingelserne PE – 07.

Der er i perioden sket en del ændringer i forsikringsforholdet, hvilket har affødt ny police fire gange og i den forbindelse desuden prisreguleringer i både opadgående og nedadgående retning i forhold til risikoen.

Ved beregningen af forsikringspræmier tager Alka Forsikring udgangspunkt i, at man som kunde betaler en præmie der svarer til den risiko man har for en skade.

Beregningen af priserne på selskabets forsikringer sker automatisk på baggrund af de oplysninger forsikringssøgende giver.

På baggrund af disse oplysninger og selskabets erfaring med kunder der statistisk ligner forsikringstager fastsættes prisen for den pågældende forsikring.

Det er noget der foregår automatisk i kraft af aktuarberegnete og fastlagte parametre der er indlagt i forsikringssystemet.

Beregningen sker på baggrund af mange forskellige parametre, herunder forsikringstagers bopæl, alder, personer i husstanden og skader for at nævne nogle få.

Et parameter der har haft afgørende betydning for prisstigningen på klagers forsikring, er klagers flytning fra en adresse i en meget lille by – [adresse 1] med [få] indbyggere – til en adresse i en noget større by – [adresse 2] med [ca. 12 gange flere] indbyggere.

At de to adresser har samme postnummer, er i den forbindelse ikke relevant.

Risikoen ved at bo i et tættere bebygget område i forhold til trafik og dermed for at blive involveret i et uheld/få en skade er i sagens natur langt større og afspejles derfor i risikovurderingen og dermed også i præmien.

Selskabets priser og nogen af de parametre, der indgår i beregningen, er forklaret på selskabets hjemmeside.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 12 'Fællesbestemmelser', at Alka Forsikring skal have besked, hvis forsikringstager eller den faste bruger af bilen skifter bopæl, samt at når selskabet har fået besked, tages der stilling til om forsikringen kan fortsætte og på hvilke vilkår.

Forsikringstagers bopæl er med andre ord et af de afgørende parametre for risikovurderingen og om selskabet ønsker at fortsætte forsikringen og i givet fald på hvilke vilkår (til hvilken præmie), idet præmien er en del af de vilkår under hvilke forsikringen tegnes.

Alka Forsikring må fastholde, at den præmie klager er opkrævet for sin bilforsikring har været korrekt beregnet i forhold til den risiko klager frembød og at selskabet har haft den fornødne hjemmel til at ændre præmien i forhold til klagers nye risikoprofil.

Vi skal henvise til praksis som den er udtrykt i Ankenævnet for Forsikrings kendelse 97702 afsagt den 4. maj 2022.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at vi finder, at det ikke kan lægges Alka Forsikring til last, at der er sket en del ændringer i klagers forsikringsforhold i forsikringens korte løbetid.

Alle ændringer er sket enten på foranledning af henvendelse fra klager eller på baggrund af klagers flytning."

Klageren har i meddelelse af 25/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg [klageren], har opdaget fejl i dokumentet: 'kopi af web skema' og ønsker at få det rettet fordi det kan have konsekvenser i sagen:
oprindeligt information: 'Jeg ønsker at understrege at jeg blev enten orienteret af mulighed for at opsiges min aftale med Alka og jeg ikke blev givet noget varsel i forbindelse med prisændring i overensstemmelse med aftalelov.'
rettet information 'Jeg ønsker at understrege at jeg IKKE blev orienteret om mulighed for at opsiges min aftale med Alka og jeg ikke blev givet noget varsel i forbindelse med prisændring i overensstemmelse med aftaleloven."

Klageren har i meddelelse af 26/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Sagens forløbet er ikke den de har fundet sted i virkeligheden. Alka forsikring har efterladt min klage fra den 02. januar 2024. jeg beder dem fremvise dokumentation for at de har behandlet klagen inden for de 30 de selv har angivet som svar frist, se dokument Alka Klage mail 2 jan 2024 og klage Alka bekræftelse 2 jan.
I forbindelse med dokument Alka Forsikrings svar: 'Der er i perioden sket en del ændringer i forsikringsforholdet, hvilket har affødt ny police...'
Jeg har ikke juridiske kundskaber jeg er nødt til at bede Alka forsikring begrunde juridisk grundlæg (lov, &, stk.) og kontraktuel grundlæg som kan afføde NY POLICE. hvad ska præcis skær."

Selskabet har i brev af 15/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"For så vidt angår klagers bemærkning, om ikke at være orienteret om muligheden for at opsiges forsikringen, skal det bemærkes, at der var tale om et løbende forsikringsforhold og ændringerne af præmien (både i opadgående retning og i nedadgående retning) i alle tilfælde blev foranlediget af klagers ændringer af policen eller af klagers adresseændringer (vi henviser til gennemgangen i vores brev af 8. april 2024).

Der har således ikke været tale om præmieforhøjelser, som selskabet i henhold til lovgivning eller god skik - jfr. forsikringsbetingelsernes afsnit 14.5 - har været forpligtet til at varsle.

Det ville heller ikke være muligt at varsle, da de af klager ønskede ændringer til policen i sagens natur træder i kraft med det samme og adresseændringer først bliver selskabet bekendt når de er foretaget.

Muligheden for at opsiges sin forsikring fremgår af de gældende forsikringsbetingelsers afsnit 14.2 og er en ret forsikringstager altid har.

Forsikringen kan opsiges med forkortet varsel - 1 måneds varsel til udløb af en tilfældig måned - idet det bemærkes, at Alka Forsikring ikke tager gebyr for forkortet opsigelse.

For så vidt angår det juridiske grundlag for at fremsende en police er dette ikke lovreguleret. Policen er det kontraktuelle grundlag mellem selskabet og klager og rent aftaleretligt bør policen (aftalen) altid afspejle den faktisk indgåede aftale, hvorfor selskabet fremsender en ny police til forsikringstager, når aftalen ændres.

Ankenævnet for Forsikring

5.

101379

Det bemærkes, at den aftale selskabet har indgået med klager, ikke er i strid med Aftalelovens § 36.

Ved ændringer af dækninger, adresser eller andre forhold som har indflydelse på den aftale som selskabet har indgået med forsikringstager, vil der derfor blive beregnet en ny risikopræmie og i den forbindelse fremsendt en ny opdateret police til forsikringstager.

Alka Forsikring skal i det hele henvise til den redegørelse for sagen som vi har meddelt i vores brev til Ankenævnet for Forsikring af 8. april 2024."

Klageren har i brev af 28/5 2024 bl.a. anført:

"Med grundlag i dokumentet fra den 11-04-2024 'Alka forsikrings svar' Alka forsikring formulerer sig med følgende ordlyd:

'Der er i perioden sket en del ændringer i forsikringsforholdet, hvilket har affødt ny police fire gange og i den forbindelse desuden prisreguleringer i både opadgående og nedadgående retning i forhold til risikoen.'

Alka er forpligtet til at bevise at den ny police/aftale er gyldigt og har lovligt grundlag, i overensstemmelse med aftaleloven. Derfor SKAL Alka forsikring fremvise skriftlig dokumentation for min forudgående og udtrykkelige accept i forbindelse med indgåelse af den 'ny affødt POLICE'.

Så længe Alka forsikring ikke har mulighed for at bevise min skriftlige forudgående og udtrykkelige accept i forbindelse med indgåelse af den 'NY affødt POLICE' er jeg fritaget af alt kontraktuelt forpligtelser.

I henhold med udvikling af sagen er jeg nødt at ændre min påstand formuleret i dokumentet: 'kopi af webskema' til:

- tilbage betaling af alt jeg har betalt til Alka Forsikring fra den dato hvor den første 'ny police blev affødt'
- kompensation af 250 timer a 250kr/time = 62500kr jeg har brugt indtil nu for at undersøge juridisk grundlag og formulere hermed sag.
- Kompensation af 200 kr. jeg har betalt for oprettelse af hermed sag i form af klagegebyr."

Selskabet har i brev af 12/6 2024 bl.a. anført

"Som udgangspunkt indgås en forsikringsaftale for et år ad gangen. Præmien for aftalen beregnes ud fra den risiko, der skal forsikres på baggrund af de konkrete forhold.

Som det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 12, skal selskabet have besked, hvis en række oplysninger ændres - herunder hvis forsikringstager flytter - og selskabet tager herefter stilling til om forsikringen kan fortsætte og på hvilke vilkår. Hvis forsikringstager ikke kan acceptere de vilkår som selskabet fastsætter, kan forsikringstager til enhver tid opsige aftalen med en måneds varsel.

Alle ændringer i klagers forsikringsforhold er som nævnt foranlediget af klager selv og vi skal henvise til redegørelsen i vores breve til Ankenævnet af 8. april og 15. maj 2024.

Ankenævnet for Forsikring

6.

101379

Det er i sagens natur ikke muligt at indhente forudgående 'udtrykkelig accept' i forbindelse med en flytning, ligesom en accept må formodes at foreligge, når en dækning tilføjes forsikringen på ønske fra forsikringstager.

Der er ikke belæg for ristonering af præmie, da Alka Forsikring har haft risikoen i de 11 måneder forsikringen var i kraft i selskabet og desuden har udbetalt erstatning i forbindelse med to anmeldte skader - henholdsvis den 12. november 2023 og den 5. januar 2024.

Alka Forsikring kan ikke imødekomme klagers krav om kompensation for 250 timers arbejde med at undersøge det juridiske grundlag samt udgiften til klagegebyr for Ankenævnet for Forsikring, da det fremgår af Ankenævnet for Forsikrings vedtægter § 23 stk. 3, at ingen af parterne betaler omkostninger ved tvisteløsningsbehandlingen til den anden part."

Sekretariatet har modtaget klagerens brev af 21/8 2024, hvor klageren gentager sine synspunkter. Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens brev af 2/1 2024 til selskabet fremgår bl.a.:

"... dagen 22-12-23 kunne jeg konstatere at opkrævning i banken er ændret sig betydeligt:

Forsikring	pris før/mdr (kr)	pris nu/mdr (Kr)	forskel (kr)	pris udvikling i %
bil	426,5	708,09	281,59	66,0
inbo	188,49	194,52	6,03	3,2
forskel i% er beregnes med basis i før pris				

Der kan ses en ændring på over 60% af kontraktuel værdi i bilforsikring, som er væsentligt.

Ændringerne er så store at de påvirker min økonomi, det bliver ikke overskueligt, og jeg har ikke økonomiske muligheder for at betale.

Jeg beder hermed Alka til at evaluere eventuelt bias af metoden brugt for beregning af risikoen. (denne del jeg ønsker sendt til relevant Nævnet). Jeg ønsker at få sendt, i detaljeret form, min risikoprofil før og efter adresseændring, hvor man kan se hvilke filter bliver brugt og hvor meget de vejer i risikovurdering. I forbindelse med væsentlige ændringer i prisen i en allerede indgået aftale (kontraktuel periode 1 år), jeg mener ikke at jeg blev givet rimeligt varsel om prisændring. En rimelig varselperiode antages at være 3 måneder i følgende aftalelov. Jeg blev ikke givet mulighed for at acceptere eller opsige aftalen. Alka har ikke kommunikeret ændringer på en ansvarlig måde i det de burde havde brugt de offentlige kommunikationskanaler, herunder E-Boks, post nord, Digital post. for at forklare forholdet: hvis jeg har en konto på et skohandel forretning og de indsender tilbud hvor de vil have mig til at købe sko for 10000000xxx Kr.: det betyder ikke at jeg er forpligtet til at læse kommunikationen, hvis jeg læser kommunikationen, er det ikke implicit at jeg accepterer tilbuddet, det sammen sker med Alka hjemmesiden.

Jeg ønsker hermed alt kommunikation udført via min privat mail: ..., I må også bruge E-Boks i det jeg få notifikationer når der er nyt post. Alle kommunikationer ses bort fra, og antages som lovligt ugyldige, hvis de bliver udført via andre kanaler end dem nævnet op ad.

Indtil hermed klage ses til dørs jeg vil betale de primært aftalte priser:

Ankenævnet for Forsikring

7.

101379

Forsikring	pris før/mdr (kr)
bil	426,5
inbo	188,49

I er meget velkomne til at sende et tilbud med de nye betingelser, give et fornuftigt varsel og bede om skriftlig accept. Bemærk at kommunikation i sendt ikke har lovlig værdi og betingelser er urimeligt. Der gives hermed 4 ugers tid (kalenderdage) for svar af hermed klage. I er velkommen til at kommunikere med mig via de offentlige midler beskrevet i hermed klage. Hvis klagen ikke bliver svaret via de kommunikationskanaler beskrevet og angivet tidsfrist, antages klagen som godkend og derfor med lovlig værdi."

Af police af 13/4 2023 fremgår bl.a.:

"Police – Personforsikring

Hermed sender vi dig policen for ALKA Personbil

Policenummer: ...

Policen er gældende fra: 1. maj 2023

Policen er sammen med forsikringsbetingelserne din forsikringsaftale med Alka.

Vi beder dig kontrollere, at oplysningerne på policen er korrekte. Hvis noget skal ændres, bedes du venligst ringe til os.

Forsikringsbetingelser

Betingelsesnr.: PE-07

I forsikringsbetingelserne kan du læse om forsikringens dækning og generelle vilkår, herunder opsigelse og ændring af vilkår og pris.

Dine forsikringsbetingelser får du ved at taste dit policenummer på [hjemmeside]

Oplysninger om forsikringstageren

...

Forsikringstagers adresse: [adresse 1]

...

Betaling	Beløb	Termin	Hovedforfald
Pris (2023 indeks)	Kr. 474,00	Månedlig	1. maj
[Fagforening] rabat	Kr. 47,50		
Pris inkl. rabat	Kr. 426,50		

Prisen er inklusive afgifter til staten - herunder skadesforsikringsafgift på kr. 3,87.

Udover ovenstående opkræves

Bidrag til Garantifonden (1 gang pr. kalenderår)

Hvis du melder dig ud af dit fagforbund, vil Alka opkræve gebyr for opkrævning af forsikringen, medmindre du betaler via MobilePay.

Læs mere om betaling via MobilePay på [hjemmeside]."

Af selskabets e-mail af 16/2 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg beklager, at vi ikke har været i stand til at forklare prisstigningen tilfredsstillende. Ændringen er dog korrekt, og du skal betale den nye pris, indtil du starter ved nyt selskab 1. april.

En af de absolut væsentligste faktorer, når vi skal beregne, hvad det koster at forsikre en bil, er en kundes folkeregisteradresse, og derfor vil prisen altid falde eller stige i en eller anden grad, når man flytter. Derudover vil det altid være den aktuelle risiko, der beregnes ud fra, og den kan have ændret sig en del siden, man tegnede forsikringen. Det samme gør sig gældende i branchen generelt, så skal du flytte igen, mens du stadig har bil, kan du eventuelt ringe til dit selskab og spørge, om de kan oplyse dig, om præmien vil ændre sig i forbindelse med den forestående flytning."

Af selskabets brev af 5/12 2023 til adresse 2 fremgår bl.a.:

"Vi har tilpasset dine oplysninger, så dine forsikringer passer til din nye adresse.

Prisen på forsikringer er bl.a. bestemt af hvor man bor og skaderisikoen i området. I dit tilfælde betyder det følgende:

Din Personbilforsikring, [registreringsnummer]

Prisen på din personbilforsikring (police nr. ...) er fra 4. december 2023 ændret fra 426,50 kr. til 708,09 kr. månedligt.

Vi har samlet en række gode råd til dig på www.alka.dk/flytteunivers. Her kan du se, hvordan din nye boligsituation påvirker dine forsikringer, og på alka.dk/priser kan du læse mere om vores måde at fastsætte priser på.

Er der kommet ny ejer på [adresse 1]

Vi kan se, du stadig har husforsikring på [adresse 1]. Ring til os og fortæl om huset har fået ny ejer, eller om du udlejer huset.

Har dit forsikringsbehov ændret sig?

Når du flytter, kan dit forsikringsbehov ændre sig. Du har måske fået kortere eller længere til arbejde, blevet flere eller færre i husstanden eller noget helt tredje. Vi vil derfor gerne gennemgå dine forsikringer med dig, så vi sikrer, at du er korrekt dækket og hverken betaler for meget eller for lidt. Har vi allerede kontaktet dig, behøver du ikke gøre mere."

Af selskabets brev af 5/12 2023 fremgår bl.a.:

"Tak for dit køb af Alka Vejrhjælp som tillæg til din bilforsikring på din [bilmærke og model] med registreringsnummer ...

Du kan bruge vores vejrhjælpsservice fra den 1. maj 2023."

Af police af 5/12 2023 fremgår bl.a.:

"Police - Personbilforsikring

Ankenævnet for Forsikring

9.

101379

Hermed sender vi dig policen for ALKA Personbil

Policenummer: ...

Policen er gældende fra: 4. december 2023

Policen er sammen med forsikringsbetingelserne din forsikringsaftale med Alka.

Vi beder dig kontrollere, at oplysningerne på policen er korrekte. Hvis noget skal ændres, bedes du venligst ringe til os.

Forsikringsbetingelser

Betingelsesnr.: PE-07

I forsikringsbetingelserne kan du læse om forsikringens dækning og generelle vilkår, herunder opsigelse og ændring af vilkår og pris.

...

Oplysninger om forsikringstageren

...

Forsikringstagers adresse: [adresse 2]

Præmietrin: 7.

...

Pris inkl. rabat Kr. 708,09."

Af police af 3/1 2024 fremgår bl.a.:

"Police - Personbilsforsikring

Hermed sender vi dig policen for ALKA Personbil

Policenummer: ...

Policen er gældende fra: 2. januar 2024

Policen er sammen med forsikringsbetingelserne din forsikringsaftale med Alka.

Vi beder dig kontrollere, at oplysningerne på policen er korrekte. Hvis noget skal ændres, bedes du venligst ringe til os.

Forsikringsbetingelser

Betingelsesnr.: PE-07

...

Oplysninger om forsikringstageren

...

Forsikringstagers adresse: [adresse 1]

Præmietrin: 7.

...

Pris inkl. rabat Kr. 591,60."

Af police af 7/2 2024 fremgår bl.a.:

"Police - Personbilsforsikring

Hermed sender vi dig policen for ALKA Personbil
Policenummer: ...
Policen er gældende fra: 7. februar 2024

Policen er sammen med forsikringsbetingelserne din forsikringsaftale med Alka.

Vi beder dig kontrollere, at oplysningerne på policen er korrekte. Hvis noget skal ændres, bedes du venligst ringe til os.

Forsikringsbetingelser

Betingelsesnr.: PE-07

I forsikringsbetingelserne kan du læse om forsikringens dækning og generelle vilkår, herunder opsigelse og ændring af vilkår og pris.

...

Oplysninger om forsikringstageren

...

Forsikringstagers adresse: [adresse 2]

Præmietrin: 7

...

Pris inkl. rabat Kr. 537,00"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "**12. Hvornår skal vi have besked?**

12.1 Af hensyn til prisen og de betingelser der gælder for forsikringen, skal vi have besked, hvis:

- De oplysninger vi har om din bil og dit kundeforhold - som fremgår af policen - ikke stemmer overens med de faktiske forhold.
- Forsikringstageren eller den faste bruger skifter bopæl.

...

Når vi har fået besked, tager vi stilling til om forsikringen kan fortsætte og på hvilke betingelser. Hvis vi ikke får besked, risikerer du at miste retten til erstatning helt eller delvist.

...

14. Forsikringens varighed, opsigelse og ændring

14.1 Forsikringen gælder for et år ad gangen og fortsætter indtil den skriftligt opsiges af dig eller af os.

14.2 Forsikringen kan opsiges til et forsikringsårs udløb (forsikringens hovedforfaldsdag). Opsigelsen skal ske skriftligt og mindst 1 måned før udløbsdatoen. Du kan også opsiges forsikringen skriftligt med mindst 1 måneds varsel til udløb af en tilfældig måned i kalenderåret.

14.3 Både du og vi kan opsiges forsikringen med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal ske skriftligt og senest 1 måned efter at vi har erstattet eller afvist skaden.

14.4 Vi kan ændre forsikringens pris og dækning med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Ændringen skal ske skriftligt og senest 1 måned efter, at vi har erstattet eller afvist skaden. I disse tilfælde kan du opsiges forsikringen pr. ændringsdatoen.

14.5 Hvis vi ud over indeksreguleringen - foretager væsentlige ændringer i prisen eller væsentlige

Ankenævnet for Forsikring

11.

101379

forringelser i betingelserne, skal dette ske med mindst 1 måneds varsel til forsikringens forfaldsdag. I disse tilfælde kan du vælge at lade forsikringen udgå pr. forfaldsdatoen/ændringsdatoen."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede pr. 1/5 2023 bilforsikring med en pris/præmie på 426,50 kr. månedligt. Den 4/12 2023 flyttede klageren fra adresse 1 til adresse 2, hvorefter den månedlige præmie steg til 708,09 kr. Den 2/1 2024 blev klagerens adresse registreret til adresse 1, og den månedlige præmie faldt til 591,60 kr. Den 7/2 2024 fik klageren fjernet dækningen "førerforsikring" og fik nedsat antal årlige kilometer fra 10.000 til 6.000, hvorefter den månedlige præmie faldt til 537,00 kr. Den 7/2 2024 skiftede klageren adresse til adresse 2, hvorefter den månedlige præmie steg til 722,60 kr. Den 1/4 2024 flyttede klageren sine forsikringer til et andet forsikrings-selskab. Klageren ønsker tilbagebetaling af alt, hvad hun har betalt, fra den dato hvor selskabet første gang udstedte ny police. Klageren ønsker 62.500 kr. i compensation for den tid, hun har brugt på sagen.

Klageren har anført, at hendes præmie er steget over 60 %, hvilket er en væsentlig ændring. Klageren har anført, at selskabet ikke har varslet og givet hende mulighed for at opsige forsikringen i forbindelse med præmiestigningerne. Klageren er utilfreds med, at selskabet ikke har behandlet hendes klage af 2/1 2024 inden for 30 dage. Klageren har anført, at "Så længe Alka forsikring ikke har mulighed for at bevise min skriftlige forudgående og udtrykkelige accept i forbindelse med indgåelse af den 'NY affødt POLICE' er jeg fritaget af alt kontraktuelt forpligtelser". Klageren har anført, at selskabet ikke har "kommunikeret ændringer på en ansvarlig måde idet de burde havde brugt de offentlige kommunikationskanaler, herunder E-Boks, post nord, Digital post for at forklare forholdet: hvis jeg har en konto på en skohandel forretning og de indsender tilbud hvor de vil have mig til at købe sko for 10000000xxx Kr.: det betyder ikke at jeg er forpligtet til at læse kommunikationen, hvis jeg læser kommunikationen, er det ikke implicit at jeg accepterer tilbuddet, det sammen sker med Alka hjemmesiden".

Selskabet har anført, at præmiestigningen skyldes, at klageren flyttede til en større by med ca. 12 gange flere indbyggere. Selskabet har anført, at risikoen for at blive involveret i et uheld/få

en skade ved bopæl i et tættere bebygget område er større og afspejles derfor i risikovurderingen og i præmien. Selskabet har anført, at der ikke er tale om præmiestigninger, som selskabet er forpligtet til at varsle. Alle ændringer er sket enten på foranledning af henvendelse fra klageren eller på baggrund af klagerens flytning. Det er ikke muligt at varsle sådanne ændringer, idet de træder i kraft med det samme. Selskabet har oplyst, at ved adresseændringer, vil der "blive beregnet en ny risikopræmie og i den forbindelse fremsendt en ny opdateret police til forsikringstager". Selskabet har anført, at "forsikringen kan opsiges med forkortet varsel - 1 måneds varsel til udløb af en tilfældig måned – idet" selskabet ikke tager gebyr for forkortet opsigelse.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 12.1, at selskabet af hensyn til prisen og de betingelser, der gælder for forsikringen, skal have besked, hvis forsikringstageren eller den faste bruger skifter bopæl. Det fremgår, at når selskabet har fået besked, "tager vi stilling til om forsikringen kan fortsætte og på hvilke betingelser. Hvis vi ikke får besked, risikerer du at miste retten til erstatning helt eller delvist".

Efter en gennemgang af sagen og af de af selskabet anførte grunde finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har gennemført præmiestigninger ved klagerens adressekift uden at varsle ændringerne. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at betale kompensation til klageren, herunder for hendes tidsforbrug.

Nævnet har lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at selskabet skal have besked ved skift af bopæl, og at selskabet derefter tager stilling til, om forsikringen kan fortsætte og på hvilke betingelser. Selskabet kan derfor meddele, at en adresseændring medfører en ændret pris for forsikringen.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

101379

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck